



(GSF)

Gerencia de Supervisión y Fiscalización

**El Indecopi realizó más de 6 000 fiscalizaciones a nivel nacional en los sectores comercio, finanzas, educación y transporte atendiendo los reclamos de la población durante el estado de emergencia**

- ✓ A través del Centro de Monitoreo de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización se han recibido más de 100 000 comunicaciones de ciudadanos solicitando la intervención de la institución para que los proveedores de supermercados, farmacias, boticas, bancos, entre otros, mejoren la atención.

Durante el estado de emergencia que vive el país, la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del Indecopi (GSF) ha realizado 6 486 fiscalizaciones a nivel nacional, en diversos sectores de la economía peruana. Este resultado se dio gracias a los reclamos y consultas de la ciudadanía presentadas ante la institución, que permitieron identificar oportunidades para que, mediante la fiscalización, los proveedores cambien sus conductas y mejoren sus servicios.

**Financiero**

La GSF fiscalizó a 184 entidades bancarias y financieras en todo el país. De esa manera se ha logrado la mejora en la calidad de la información hacia los usuarios, en particular sobre reprogramación de deudas, tasas de interés aplicables, desventajas del refinanciamiento, entre otros temas.

**Comercio**

En el caso de boticas y farmacias, el 46 % de los proveedores fiscalizados acreditaron haber corregido los incumplimientos detectados, tales como: no contar con la lista de precios de los medicamentos de forma accesible y de fácil manejo para las personas, o no tener disponibilidad de los productos informados en la misma.

Así también, en comercio electrónico, se fiscalizaron a 30 grandes empresas que ofrecen productos y/o servicios a través de sus plataformas digitales, logrando que coloquen información relevante para los consumidores con relación a las características de los productos, stock disponible y los canales de atención habilitados.

En cuanto a la falta de entrega de productos, uno de los temas más reportados por la ciudadanía durante esta etapa, se fiscalizó a las 14 empresas más reclamadas a nivel nacional, entre las que se encuentran Saga Falabella, Ripley, Sodimac, Tottus y Linio.

**Educación**

Se dieron acciones de fiscalización en cerca de 3000 instituciones educativas privadas a nivel nacional, beneficiando a más de 85 000 estudiantes, gracias a los cambios de conducta que realizaron los centros educativos, como no cobrar pensiones de forma adelantada, no suspender las clases por falta de pago, o no cobrar mensualidades pese a no brindar el servicio.

---

**Misión del Indecopi**

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:  
**prensa@indecopi.gob.pe**  
2247800 anexos: 5011 - 5016





(GSF)

## Gerencia de Supervisión y Fiscalización

### Transporte aéreo

En el sector de transporte aéreo se atendieron 2 368 reportes y consultas. Tras su reactivación, la GSF viene efectuando acciones de monitoreo permanente a las aerolíneas que operan vuelos nacionales. A la fecha se han logrado realizar 134 visitas preventivas en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez. Además de haber monitoreado más de 570 vuelos a nivel nacional.

### Transporte terrestre

Este sector presentó un total de 544 reportes y consultas. Gracias a ello, se logró fiscalizar a 37 empresas de transporte terrestre de pasajeros que operan rutas nacionales. De esa cantidad, 13 acciones de fiscalización se llevaron a cabo de manera conjunta con la Superintendencia de Transporte Terrestre, de Personas, Carga y Mercancía (Sutran), a empresas que operaban en el Terminal Terrestre de Plaza Norte.

### Turismo

En el sector turismo 850 reportes y consultas fueron atendidos. Por ejemplo, se realizaron acciones conjuntas con el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (Mincetur) para erradicar el turismo informal en el país. Estas acciones tuvieron lugar en el mirador turístico de Apu Siqay, en el distrito de Villa María del Triunfo, durante un operativo contra falsos guías de turismo que no contaban con el registro correspondiente para operar.

Es importante precisar que las fiscalizaciones realizadas por el Indecopi fueron posibles, principalmente, gracias a la participación de la ciudadanía. En ese sentido, la institución busca fortalecer el valor del Centro Especial de Monitoreo, cuya función es captar información relevante, mediante las distintas plataformas habilitadas, para entrar en contacto con las personas, y ofrecer rápidas respuestas de intervención, así como identificar alertas y compartirlas con otras entidades de Estado.

Los ciudadanos tienen a su disposición los siguientes canales de atención y contacto con el Indecopi:

- ‘Reporte ciudadano’ (<https://bit.ly/3dTv2UY>), a través de la cual se puede reportar cualquier tipo de incidente en alguno de los sectores económicos priorizados durante el estado de emergencia.
- Reclama Virtual (<https://bit.ly/3cYZYlj>), herramienta online en la que se puede presentar reclamos.
- WhatsApp de Fiscalización Ciudadana, cuyo número es el 999 273 647.
- Líneas telefónicas habilitadas para la ciudadanía, a través del Servicio de Atención al Ciudadano 224 7777, para Lima, y el 0 800 4 4040, para regiones.
- Correo [sacreclamo@indecopi.gob.pe](mailto:sacreclamo@indecopi.gob.pe) para la recepción de consultas y reclamos.

**Lima, 18 de agosto de 2020**

### Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:  
[prensa@indecopi.gob.pe](mailto:prensa@indecopi.gob.pe)  
2247800 anexos: 5011 - 5016

